Québec

Commissaire
à la déontologie
policière

Plan stratégique 2009-2013 du Commissaire à la déontologie policière

Dépôt légal - 2009
Bibliothèque nationale du Québec
Bibliothèque nationale du Canada
ISBN 13 : 978-2-550-56239-9 (imprimé)
ISBN 13 : 978-2-550-56248-1 (PDF)
ISSN 1191-2000

© Gouvernement du Québec, 2009

Tous droits réservés pour tous pays
La reproduction par quelque procédé que ce soit
et la traduction, même partielles, sont interdites
sans l'autorisation du Commissaire à la déontologie policière.

Monsieur Yvon Vallières
Président de l'Assemblée nationale
Hôtel du Parlement
1045, rue des Parlementaires
Québec (Québec) G1A 1A4

Monsieur le Président,

J'ai l'honneur de vous présenter le Plan stratégique 2009-2013 du Commissaire à la déontologie policière.

Il contient, conformément à la Loi sur l'administration publique, les points de repère qui permettront aux parlementaires et aux citoyens d'apprécier la contribution de cette institution au maintien de la confiance envers nos forces de l'ordre.

Veuillez agréer, Monsieur le Président, l'assurance de toute ma considération.

Le ministre de la Sécurité publique,

Jacques P. Dupuis

Québec, juin 2009

Monsieur Jacques P. Dupuis
Ministre de la Sécurité publique
Tour des Laurentides
2525, boulevard Laurier, 5e étage
Québec (Québec) G1V 2L2

Monsieur le Ministre,

J'ai le plaisir de vous soumettre le Plan stratégique 2009-2013 du Commissaire à la déontologie policière.

Ce plan, réalisé en collaboration étroite avec l'ensemble du personnel du Commissaire, expose les défis à relever et nos engagements pour réaliser notre vision d'une institution accessible à tous les citoyens, performante et dont les actions sont axées sur la prévention.

Ainsi, nous espérons contribuer de façon constructive à une société toujours plus juste, sécuritaire et propice au développement collectif.

Veuillez agréer, Monsieur le Ministre, l'expression de mes sentiments les meilleurs.

Le Commissaire,

Claude Simard, avocat

Québec, juin 2009

MESSAGE DU COMMISSAIRE

Le Commissaire à la déontologie policière est à son troisième plan stratégique depuis l'entrée en vigueur de la Loi sur l'administration publique. Or, chacun des plans précédents a encadré des avancées qui ont permis d'atteindre de nouveaux sommets en termes d'accessibilité de l'institution, de qualité et de diligence de nos opérations et, enfin, d'efforts consacrés à la prévention des comportements dérogatoires.

D'ailleurs, il est indéniable que ce dynamisme, allié à l'intérêt croissant pour les questions éthiques, a pavé la voie à ce que notre mission soit confortée par l'ajout, ces dernières années, de deux nouvelles clientèles, soit les contrôleurs routiers le 1er janvier 2005 et les agents de protection de la faune, le 1er janvier 2009.

Dans ce contexte, il apparaît important de poursuivre nos actions pour favoriser la participation des citoyens au système déontologique policier, pour soutenir le développement de normes élevées de conscience professionnelle et d'une culture de respect des règles déontologiques, ainsi que pour offrir des services efficaces. Par conséquent, les objectifs, les axes d'intervention et les indicateurs retenus dans ce Plan stratégique 2009-2013 visent à améliorer, dans toute la mesure du possible, notre performance à ces égards.

En terminant, je tiens sincèrement à remercier le personnel du Commissaire qui a soutenu activement l'élaboration de ce plan et qui supportera sans relâche l'atteinte des résultats escomptés.

Le Commissaire,

Claude Simard, avocat

LE COMMISSAIRE À LA DÉONTOLOGIE POLICIÈRE

Le Commissaire a pour fonction de recevoir et d'examiner les plaintes formulées à l'endroit des policiers, agents de protection de la faune, constables spéciaux et contrôleurs routiers qui auraient contrevenu au Code de déontologie des policiers du Québec.

SA MISSION

Traiter avec impartialité, équité et diligence les plaintes déontologiques déposées.

SA VISION

Une institution accessible à tous les citoyens, performante et dont les actions sont axées sur la prévention.

SES PRINCIPALES ACTIVITÉS

- Aider les citoyens à formuler leurs plaintes.
- Déterminer conformément à la loi, après examen initial, le mode de traitement approprié des plaintes.
- Tenir des séances de conciliation entre les parties.
- Procéder à des enquêtes déontologiques.
- Clore des dossiers de plaintes en rendant des décisions écrites et motivées.
- Réviser, à la demande des plaignants, les décisions de clore un dossier avant qu'une enquête déontologique ne soit complétée.
- Citer les intimés devant le Comité de déontologie policière (tribunal déontologique) lorsque la preuve d'un acte dérogatoire est suffisante.
- Faire les représentations appropriées devant le tribunal déontologique et, s'il y a appel, devant la Cour du Québec.

SA CLIENTÈLE, SES PARTENAIRES ET SES INTERVENANTS

Sa clientèle

- Le Commissaire est au service de tous les citoyens.
- La mission du Commissaire peut donc l'amener à dispenser des services à toute personne qui croit avoir été lésée par l'intervention d'un policier, d'un agent de protection de la faune, d'un constable spécial ou d'un contrôleur routier.
- Dans cette foulée, le Commissaire est par ailleurs susceptible d'intervenir auprès de tous les policiers, agents de protection de la faune, constables spéciaux et contrôleurs routiers, dont il en est en quelque sorte le « *syndic* ».

Ses partenaires et intervenants

- Les opérations régulières, la définition de nouvelles mesures, la modification, la correction ou l'implantation de celles déjà arrêtées, supposent des discussions et la collaboration de plusieurs partenaires et intervenants, dont voici la liste sommaire :

- les associations de victimes;
- les organismes voués à la représentation des minorités;
- la direction des services de police et des organismes dont le personnel est assujetti au système déontologique;
- les associations de chefs de police;
- les associations et fraternités policières;
- les Conseils de bande autochtones et les autorités qui sont constituées par eux pour gérer ou surveiller les services de police habilités;
- les institutions et les organismes gouvernementaux qui procèdent à des enquêtes incidentes aux plaintes déontologiques (Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse, Protecteur du citoyen, Coroner, Indemnisation des victimes d'actes criminels, etc.);
- le Comité de déontologie policière;
- la Cour du Québec;
- le ministère de la Sécurité publique;
- le ministère de la Justice;
- les formateurs en matière policière, dont l'École nationale de police du Québec.

LES ENJEUX ET CHOIX STRATÉGIQUES

ENJEU 1

La compréhension du système de déontologie policière et du rôle du Commissaire.

Contexte

La clé d'un système de surveillance civile est sans contredit l'appui du public. Au Québec, cette collaboration est d'autant plus essentielle que le système déontologique policier n'est pour l'essentiel enclenché que suite à la plainte d'un citoyen. Aussi, le Commissaire se doit-il de leur être accessible en prenant tous les moyens utiles pour se faire connaître et renforcer le lien de confiance à son égard.

Déjà, dans la foulée des mesures prises dans le cadre de notre Plan stratégique 2006-2009, dont l'établissement de services en ligne, le nombre de plaintes déontologiques a bondi de 16,6 %.

Toutefois, puisque l'enjeu est déterminant, il convient de poursuivre les efforts consacrés pour favoriser l'accessibilité du système déontologique, notamment à l'égard des personnes issues des minorités et celles qui souffrent d'exclusion sociale.

Orientation

Favoriser la participation des citoyens au système de surveillance civile de policiers, agents de protection de la faune, constables spéciaux et contrôleurs routiers du Québec.

AXES D'INTERVENTION	OBJECTIFS	INDICATEURS
Informations aux citoyens.	Sensibiliser les citoyens quant à l'importance du système de déontologie policière et s'assurer que les personnes qui veulent porter plainte disposent de toutes les informations nécessaires.	Disponibilité de points de service par région. Bilan des activités de communication. Couverture médiatique. Nombre d'accès au site Internet (variation). Sondage auprès des citoyens ou des plaignants. Nombre de plaintes (variation).
Actions spécifiques visant des clientèles ciblées.	Miser sur la collaboration des groupes dédiés à la défense des droits et libertés pour rejoindre les citoyens fragilisés et/ou vivant une situation d'exclusion.	Nombre et variété des contacts avec les groupes oeuvrant auprès des clientèles visées. Nombre de plaintes provenant de ces groupes (variation). Nombre de plaintes alléguant une discrimination (variation).

ENJEU 2

L'approche préventive pour assurer le respect du Code de déontologie des policiers du Québec.

Contexte

L'une des finalités du système de déontologie policière est de développer au sein des services de police des normes élevées de service à la population et de conscience professionnelle. Or, cet objectif ne peut être atteint sans que les règles déontologiques soient claires, connues et intégrées aux valeurs qui guident les policiers, agents de protection de la faune, constables spéciaux et contrôleurs routiers dans leurs actions.

D'emblée, on conviendra que le Commissaire ne dispose pas à lui seul de tous les leviers pour atteindre ce but et que les formateurs des policiers, les services de police et, dans une mesure certaine, le milieu associatif policier, sont tous des acteurs primordiaux dans le domaine. Dans le cadre de notre précédent plan stratégique, nous avons à cette fin diffusé de l'information sur les normes déontologiques, multiplié les contacts avec les formateurs et les services de police, ainsi qu'utilisé plus largement notre pouvoir de recommandation pour solutionner des situations préjudiciables aux citoyens. Ces expériences se sont toutes avérées des plus pertinentes, car nous estimons déjà en apprécier les effets concrets.

Accroître les actions préventives en déontologie policière doit donc demeurer une des dominantes du prochain exercice stratégique, notamment au regard des questions d'intérêt général, dont le profilage racial et les autres formes illicites de discrimination.

Orientation

Soutenir le développement de normes élevées de conscience professionnelle et d'une culture de respect des règles déontologiques au sein des services policiers.

AXES D'INTERVENTION	OBJECTIFS	INDICATEURS
Activités de formation.	Participer à la formation dispensée aux corps policiers et autres services concernés afin d'assurer le respect des règles déontologiques et répondre au contexte spécifique de leurs champs d'activités.	Bilan annuel des activités.
Actions pour contrer le profilage racial et les autres formes de discrimination.	Participer activement aux groupes de travail impliquant les milieux gouvernementaux, policiers et autres intervenants en matière de lutte contre le profilage racial et autres formes de discrimination.	Bilan annuel des activités et des impacts.

ENJEU 3

La capacité de réaliser la mission dans un contexte de diminution et de rareté de la main-d'oeuvre.

Contexte

Les résultats obtenus au terme de notre Plan stratégique 2006-2009, tendent à démontrer que nos avancées à toutes les étapes du processus déontologique ont atteint à peu de chose près leurs limites. Dans ce contexte et face à une augmentation récurrente des plaintes, au défi à relever en raison du départ à la retraite de personnes qui occupent des postes-clés au sein de l'organisation et aux contraintes imposées par une gestion serrée des ressources en période d'austérité, on conviendra que le maintien de la célérité et de la qualité des services dispensés sera la priorité de ce plan stratégique.

Toutefois, conscients qu'il est primordial de conserver la culture organisationnelle qui a permis d'améliorer de façon continue notre performance, nous entendons remettre en cause systématiquement nos procédés afin qu'ils soient toujours plus efficients.

Orientation

Offrir des services efficaces et performants.

AXES D'INTERVENTION	OBJECTIFS	INDICATEURS
Processus administratifs et technologiques.	Améliorer les processus administratifs et favoriser l'utilisation des technologies pour assurer la qualité des services dans un contexte d'augmentation croissante des plaintes.	Plan d'amélioration des processus. Données opérationnelles sur les plaintes et les délais de traitement. Taux d'utilisation des services en ligne.
Gestion des savoirs et des compétences.	Assurer le transfert des connaissances et disposer des compétences nécessaires à la réalisation de la mission (qualitativement et quantitativement).	Nombre de départs ayant fait l'objet d'une mesure de transfert des connaissances. Sondage sur le climat organisationnel. Impacts des mesures d'intervention.

TABLEAU SYNOPTIQUE

PLAN STRATÉGIQUE 2009-2013

DU

COMMISSAIRE À LA DÉONTOLOGIE POLICIÈRE

Québec

Commissaire à la déontologie policière		TABLEAU SYNOPTIQUE PLAN STRATÉGIQUE 2009-2013

Mission : *Traiter avec impartialité, équité et diligence les plaintes déontologiques reçues à l'endroit des policiers, agents de protection de la faune, constables spéciaux et contrôleurs routiers du Québec.*

Vision : *Une institution accessible à tous les citoyens, performante et dont les actions sont axées sur la prévention.*

ENJEU 1	**La compréhension du système de déontologie policière et du rôle du Commissaire**	
ORIENTATION 1	FAVORISER LA PARTICIPATION DES CITOYENS AU SYSTÈME DE SURVEILLANCE CIVILE DES POLICIERS, AGENTS DE PROTECTION DE LA FAUNE, CONSTABLES SPÉCIAUX ET CONTRÔLEURS ROUTIERS DU QUÉBEC	
AXES D'INTERVENTION	OBJECTIFS	INDICATEURS
Informations aux citoyens.	Sensibiliser les citoyens quant à l'importance du système de déontologie policière et s'assurer que les personnes qui veulent porter plainte disposent de toutes les informations nécessaires.	Disponibilité de points de service par région Bilan des activités de communication Couverture médiatique Nombre d'accès au site Internet (variation) Sondage auprès des citoyens ou des plaignants Nombre de plaintes (variation)
Actions spécifiques visant les clientèles ciblées.	Miser sur la collaboration des groupes dédiés à la défense des droits et libertés pour rejoindre les citoyens fragilisés et/ou vivant une situation d'exclusion.	Nombre et variété des contacts avec des groupes oeuvrant auprès des clientèles visées Nombre de plaintes provenant de ces groupes (variation) Nombre de plaintes alléguant une discrimination (variation)

ENJEU 2	**L'approche préventive pour assurer le respect du Code de déontologie policière**	
ORIENTATION 2	SOUTENIR LE DÉVELOPPEMENT DE NORMES ÉLEVÉES DE CONSCIENCE PROFESSIONNELLE ET D'UNE CULTURE DE RESPECT DES RÈGLES DÉONTOLOGIQUES.	
AXES D'INTERVENTION	OBJECTIFS	INDICATEURS
Activités de formation.	Participer à la formation dispensée aux corps policiers et autres services concernés afin d'assurer le respect des règles déontologiques et répondre au contexte spécifique de leurs champs d'activités.	Bilan annuel des activités
Actions pour contrer le profilage racial et les autres formes de discrimination.	Participer activement aux groupes de travail impliquant les milieux gouvernementaux, policiers et autres intervenants en matière de lutte contre le profilage racial et les autres formes de discrimination.	Bilan annuel des activités et des impacts

ENJEU 3	**La capacité de réaliser la mission dans un contexte de diminution et de rareté de la main-d'oeuvre**	
ORIENTATION 3	OFFRIR DES SERVICES EFFICACES ET PERFORMANTS	
AXES D'INTERVENTION	OBJECTIFS	INDICATEURS
Processus administratifs et technologiques.	Améliorer les processus administratifs et favoriser l'utilisation des technologies pour assurer la qualité des services dans un contexte d'augmentation croissante des plaintes.	Plan d'amélioration des processus Données opérationnelles sur les plaintes et les délais de traitement Taux d'utilisation des services en ligne
Gestion des savoirs et des compétences.	Assurer le transfert des connaissances et disposer des compétences nécessaires à la réalisation de la mission (qualitativement et quantitativement).	Nombre de départs ayant fait l'objet d'une mesure de transfert des connaissances Sondage sur le climat organisationnel Impacts des mesures d'intervention